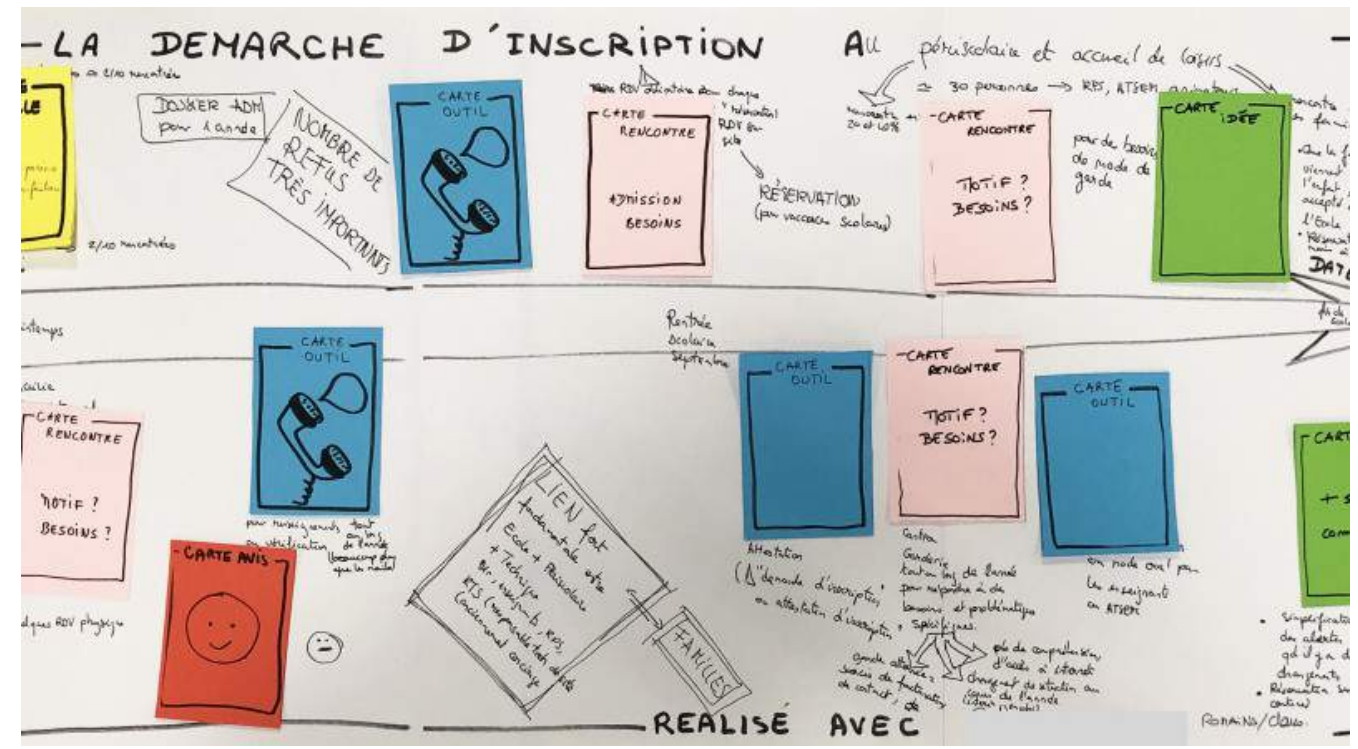


INSCRIPTIONS SCOLAIRES

Comprendre les besoins et attentes des usagers concernant les procédures d'inscription



De quoi s'agit-il ?

La Direction de l'Enfance et de l'Éducation (DEE) a souhaité engager le renouvellement de son logiciel informatique de gestion des inscriptions scolaires et périscolaires. L'objectif de ce changement était de simplifier une procédure complexe tout en accompagnant les évolutions sociétales. Elle a engagé dans ce cadre une réflexion de fond sur les procédures existantes et sur le recueil des besoins et attentes des usagers.

Dans ce contexte, l'intervention de la Transfo s'est déroulée en trois temps : une exploration des besoins à propos du parcours de l'utilisateur lors des procédures d'inscriptions ; un temps de co-construction pour repenser la procédure existante ; un travail sur les formats de présentation et de restitution.

Durée

Les Inscriptions scolaires et périscolaires a été le **deuxième cas** de La Transfo à Strasbourg. Il a duré **3 sessions**, de février à mai 2019

Approfondir

Blog - [le cas session par session](#)

AMBASSADEURS

Transférer des compétences

++++

Comme il s'agissait du 2e cas pratique de La Transfo, un des objectifs était de **faire monter les ambassadeurs en compétence et en autonomie** sur la préparation et la conduite de l'enquête de terrain. Les ambassadeurs ont ainsi construit en petits groupes trois outils d'enquête correspondant à des publics et des formats de rencontre différents, et ont conduit les enquêtes en autonomie. L'autre objectif principal était de les **sensibiliser à l'organisation et à l'animation d'un temps collectif** de type forum, ouvert à des personnes extérieures à l'administration. Enfin, ce cas leur a permis de **tester la vidéo comme forme de livrable alternative** aux rapports ou présentations plus classiques.

Créer de l'enthousiasme

++

Le cas pratique a suscité l'enthousiasme des ambassadeurs pour plusieurs raisons : le contact avec les usagers extérieurs (les familles), la satisfaction d'avoir su préparer et animer avec succès un temps de co-construction collectif, avec des retours positifs des participants extérieurs, la découverte de l'outil vidéo et de ses potentialités pour produire efficacement et dans des temps très courts un livrable facilement partageable et attrayant.

ADHESION INTERNE

Mobiliser les agents de terrains et managers ++

Seule la direction de la DEE a été impliquée dans le projet, mais **de manière soutenue et avec des retours très positifs sur l'apport de La Transfo**, ce qui a conforté la démarche et le rôle du futur labo auprès des directions.

Divers agents de la DEE (personnels administratifs, personnels de terrain) et de l'Education nationale (directeurs d'écoles) ont été associés au projet, tant dans la phase d'enquête que de co-construction.

Créer un portage politique +

Le travail de La Transfo sur les inscriptions scolaires et périscolaires **ne résultait pas d'une commande politique**, mais d'une "saisine" de la DEE, qui souhaitait mieux prendre en compte les usages et les usagers dans le cadre de sa réflexion (en complément des données statistiques dont elle disposait), mais ne savait pas comment procéder concrètement.

Le sujet était cependant éminemment politique, car la Ville avait pris des engagements forts en la matière, c'est pourquoi lors de l'enquête des ambassadeurs ont interviewé deux élus, dont un avait été personnellement confronté à la complexité des démarches en tant que parent.

ECOSYSTEME

Créer des partenariats externes : /

En dehors du partenariat “de fait” avec l’Education nationale, le projet ne visait pas la création de coopérations avec d’autres acteurs du territoire.



PERPECTIVES

Démontrer des impacts sur les politiques publiques ++++

Les propositions issues de l'enquête et du forum ont largement **nourri le cahier des charges à destination du futur prestataire informatique** de la DEE. La démarche a également convaincu la DEE d'intégrer à cette prestation des temps de conception-itération avec des usagers.

Tester des modalités de fonctionnement du labo ++

Le cas pratique a fait **naître un questionnement sur la marge de liberté du futur labo** par rapport au porteur de projet : comment gérer des attentes fortes, avec le sentiment de mise sous pression qui peut en découler ? Comment articuler les méthodes d'innovation avec les modes d'action plus classiques des directions (par exemple, faire comprendre que l'enquête est orientée vers la production d'idées nouvelles plus que vers une forme d'exhaustivité ou de représentativité des retours terrain) ? L'expérience a par ailleurs **conforté la pertinence d'une intervention "commando"** de La Transfo en amont d'un projet, pour nourrir la réflexion et le cahier des charges d'un nouveau dispositif.